

# ONLINETERMINBUCHUNG

Die Onlineterminbuchung gehört mittlerweile zum Standard für Kunden. Dabei wird sie nicht mehr nur beim Frisör eingesetzt, sondern auch von anderen Branchen übernommen, um die Planung und Übersicht zu verbessern sowie neue Geschäftsfelder zu erschließen. Im Rahmen der Buchung von Onlineterminen gibt es verschiedene Umsetzungsmöglichkeiten die geprüft und beachtet werden sollten. Dieses Informationsblatt gibt Ihnen einige Information zum Thema.

## ? FRAGE

## ! ERKLÄRUNG



Was sind die Vorteile der Onlineterminbuchung?

Die Onlineterminbuchung bringt mit sich, dass Ihre Kunden immer und überall Termine buchen können, Sie als Unternehmen eine bessere Übersicht erhalten und besser planen können sowie dass Kunden ihre Termine durch Erinnerungsnachrichten einhalten.



Auf was sollte bei der Onlineterminbuchung geachtet werden?

Das System muss in bestehende Systeme und Softwarelösungen integriert werden damit die Vorteile einer automatisierten Terminbuchung zum Tragen kommen. Die größte Umstellung ist allerdings die Durchbrechung alter Routinen und Prozesse. Mitarbeiter müssen vom neuen System überzeugt werden, um Akzeptanz zu schaffen damit die Onlineterminbuchung genutzt wird.



In welcher Branche macht die Onlineterminbuchung Sinn?

Hier geht es um die Möglichkeit, zwischen unterschiedlichen Dienstleistungskategorien des Tagesgeschäfts zu unterscheiden. Die Onlineterminbuchung kann Ihnen neue Geschäftsmodelle eröffnen. Ein Beispiel sind jährliche Wartungen von Maschinen wie Autos oder Heizungsanlagen. Neukunden können durch einen Link aufgefordert werden ihren ersten Wartungstermin zu buchen. Bestandskunden bekommen automatisch denselben Termin vorgeschlagen, können diesen aber noch anpassen. Durch eine intelligente Einbindung des Systems in bestehende Softwarelösungen können Prozesse automatisiert werden.



Welche Möglichkeiten zur Onlineterminbuchung gibt es?

Die Onlineterminbuchung kann durch unterschiedliche Softwarelösungen erfolgen.

- 1. Eigene Webseite:** Hohe Flexibilität und Anpassbarkeit aber die Synchronisation mit anderen Systemen wie dem internen Kalender muss geprüft werden.
- 2. Spezialisierte Softwarelösung:** Sind meistens sehr intuitiv für Kunden und Unternehmen. Aber die Synchronisation mit dem eigenen Kalender muss möglich sein sowie die Einbettung in die eigene Webseite oder über eine externe Seite.
- 3. Google Unternehmensprofil:** Auch Google bietet Ihnen über Ihre Google Unternehmensprofilseite die Möglichkeit kostenfrei Onlineterminbuchungen zu erstellen. Das Tool verfügt allerdings nur über eine generelle Buchung von Zeitslots und nicht von einzelnen Aktivitäten, sowie keine Synchronisierung mit Ihrem Terminkalender (außer Sie benutzen weitere Google-Dienste).
- 4. Facebook:** Über Ihre Facebookseite können Sie auch Onlinebuchungen anbieten. Allerdings gibt es auch hier nur die Buchung von Zeitslots und nicht von Aktivitäten sowie keine Synchronisierung mit Ihren Terminkalendern.



Welche Anforderungen sollte eine solche Software erfüllen?

Eine Mindestanforderung für die Auswahl eines Online-Terminbuchungs-Tools sollte die automatische Übertragung und die Darstellung der Daten in Standardprogrammen wie Ihrem E-Mail-Programm sein. Ein Extra wäre die Möglichkeit, eine möglicherweise genutzte Handwerks- bzw. Branchensoftware einzubinden. Im Zweifel sollte man hier den Softwarepartner fragen.

## ? FRAGE



Wie definiert man bei Onlineterminbuchungen Zeitangaben für Aktivitäten?

## ! ERKLÄRUNG

Bei der Ermittlung von Zeitangaben müssen Sie unterscheiden zwischen Aktivitäten, für die der Kunde zu Ihnen kommt, und Aktivitäten, die Sie beim Kunden erledigen. Allgemein können Sie folgendermaßen die Zeit ermitteln:

- Digitale Zeiterfassung von Arbeitsabläufen.
- Ihre Mitarbeiter abfragen und schätzen lassen wie viel Zeit sie brauchen.
- Mit der Stoppuhr Aktivitäten zeitlich messen.

Diese Zeiten sollten nicht in Stein gemeißelt sein, sondern können auch angepasst werden. Deshalb sollte vor allem am Anfang ein größerer Puffer eingerechnet werden. Bei Außendienstterminen sollten Sie ebenfalls die Anfahrt zum Kunden mit einbeziehen und die Termine geografisch zusammenlegen, um unnötig weite Strecken zwischen Kunden zu vermeiden. Hierbei kann auch auf eine Lokalisierung von Fahrzeugen gesetzt werden, um die Fahrten auszuwerten und Verbesserungen bei der Planung vorzunehmen.



Welche Daten dürfen während einer Onlineterminbuchung abgefragt werden?

Bei einer Onlineterminbuchung dürfen nur Daten erhoben werden, die auch für den konkreten Zweck benötigt werden. Eine Adresse kann abgefragt werden, wenn es zum Beispiel um einen Besuchstermin geht oder eine Telefonnummer für ein Telefongespräch. Für das Sammeln der Daten muss der potenzielle Kunde seine Einwilligung geben.



Können Kunden ihre Termine auch mobil buchen?

„Jetzt und hier“ ist eine Devise der Digitalisierung. Da geht es nicht nur um den Kauf von Waren oder Leistungen, sondern eben auch um die Bestellung eines Services vom Smartphone aus. Deshalb sollte nicht nur die Webseite, sondern auch das darauf eingebundene Terminbuchungs-Tool sein Design automatisch auf das Gerät anpassen können, mit dem der Kunde darauf zugreift. Man nennt das „responsive“. Das können Unternehmen mit eigenen Endgeräten auf den Seiten des Serviceanbieters schnell selbst checken.



Sollten die Daten aus dem Onlinebuchungstool ausgewertet werden?

Ja, unbedingt denn mit dem Wissen kann Ihr Unternehmen profitabler und kundenfreundlicher werden. Dafür kann es wichtig sein zu wissen welche Termine und Uhrzeiten besonders gefragt sind bei Kunden oder welche Mitarbeiter bei Kunden beliebt sind. Die Schaffung dieser Auswertung sollte bei der Implementierung beachtet werden.



Welche Schritte sollten bei der Einführung der Onlineterminbuchung durchgeführt werden?

Die folgenden Schritte sollten sie beachten:

- Listen Sie alle Aktivitäten auf, die Sie anbieten wollen / können.
- Erfassen Sie wie lange eine Aktivität dauert.
- Definieren Sie auf welchen Plattformen und Webseiten die Onlinebuchung möglich sein sollte.
- Wählen Sie einen Service-Provider oder einen anderen Partner, der Ihnen bei der Umsetzung helfen kann.
- Achten Sie auf ein intuitives Design und eine leichte Verständlichkeit für Kunden.

### Haben Sie noch Fragen?

Möchten Sie weitere Informationen zu den bestehenden Angeboten erhalten? Dann zögern Sie nicht die Abteilung eHandwerk der Chambre des Métiers zu kontaktieren:

E-Mail: [ehandwerk@cdm.lu](mailto:ehandwerk@cdm.lu)

Tel.: 42 67 67 - 219 / 305 / 306 / 307